

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1 ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ 9001, 27001, 22301, 37001, 29939, 210001

Η παρούσα συμφωνία γίνεται μεταξύ της TOTAL CERT και του πελάτη της. Η αποδοχή της συνημμένης προσφοράς συνεπάγεται και την αποδοχή των κάτωθι όρων.

A/A	ΟΡΟΙ
1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ Οι όροι αυτοί έχουν προετοιμαστεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17021-1 στο οποίο περιγράφονται οι απαιτήσεις για τη διαπίστευση φορέων πιστοποίησης επαγγελματικών προσόντων. Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχει Ο φορέας TOTAL CERT αφορούν πιστοποιήσεις διαχειριστικών συστημάτων κατά το διεθνές πρότυπο ISO 17021-1 για τα διαχειριστικά συστήματα 9001, 27001, 22301, 37001, 29939, 21001. Η εταιρεία TOTAL CERT είναι Φορέας Πιστοποιήσεων, είναι αυτόνομη οικονομικά και είναι υπεύθυνη για όλες τις αποφάσεις σχετικά με τις πιστοποιήσεις, ήτοι για την απονομή, τη διατήρηση, την ανανέωση, την επέκταση, τον περιορισμό, την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησης. Οι όροι αυτοί είναι υποχρεωτικοί για όλους τους πελάτες της TOTAL CERT και οποιαδήποτε αλλαγή γίνεται μόνο από τη Διοίκηση της.
2.	ΣΚΟΠΟΣ Η επιθεώρηση και η πιστοποίηση των Συστημάτων κατά ISO 17021-1 για τα συστήματα 9001, 27001, 22301, 37001, 29939, 21001 διενεργείται σύμφωνα με το συμφωνημένο πεδίο εφαρμογής, για να πιστοποιηθεί ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των προτύπων.
3.	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ Η TOTAL CERT δεσμεύεται να μην κοινοποιήσει / μεταφέρει πληροφορίες σχετικές με τον πελάτη, εκτός από πληροφορίες σχετικές με τα στοιχεία πιστοποίησής του. Τα σχετικά με την πιστοποίηση στοιχεία (αριθμός πιστοποιητικού, επωνυμία πιστοποιημένου οργανισμού ή πελάτη, ημερομηνίες έναρξης και λήξης ισχύος του πιστοποιητικού, καθώς και η κατάσταση της πιστοποίησης, δηλαδή αν είναι σε ισχύ ή έχει ανακληθεί ή έχει αποσυρθεί και το ισχύον πεδίο εφαρμογής), καθώς και τα μέσα για την επαλήθευσή τους, διατίθενται ελεύθερα από την TOTAL CERT σε οποιονδήποτε τα ζητήσει. Αν για λόγους ασφαλείας κρίνεται από τον πελάτη ότι δεν θα πρέπει κάποια από τα προαναφερθέντα στοιχεία να καταστούν διαθέσιμα σε τρίτους, ο πελάτης οφείλει να ενημερώσει εγγράφως την TOTAL CERT σχετικά ώστε να καθοριστεί από κοινού ποια στοιχεία θα πρέπει να μην αποκαλύπτονται. Όλοι οι επιθεωρητές- εμπειρογνώμονες έχουν υπογράψει με την εταιρεία συμφωνία εμπιστευτικότητας πριν τους δοθούν στοιχεία των πελατών. Η TOTAL CERT δεν αποκαλύπτει πληροφορίες για μεθόδους που χρησιμοποιεί ο πελάτης σε κανέναν άλλο, χωρίς τη γραπτή συγκατάθεσή του. Αν μια τέτοια αποκάλυψη πληροφοριών απαιτείται από το νόμο, ο πελάτης ενημερώνεται για τις παρεχόμενες πληροφορίες, όπως επιτρέπεται από το νόμο.
4.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ Όποιες σημαντικές αλλαγές γίνουν όπως δραστηριοτήτων ή αλλαγών του νομικού, εμπορικού καθεστώτος, που μπορεί να επηρεάσουν το πεδίο εφαρμογής του θα πρέπει να γνωστοποιούνται στην TOTAL CERT, εντός το πολύ 15 ημερών. Ο πελάτης οφείλει: - Να συμμορφώνεται πάντα με τις σχετικές διατάξεις του προγράμματος πιστοποίησης - Να προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες διευθετήσεις για τη διενέργεια της αξιολόγησης. - Να ισχυρίζεται ότι είναι πιστοποιημένος / καταχωρημένος μόνο για τις δραστηριότητες για τις οποίες απονεμήθηκε η πιστοποίηση / καταχώρηση. - Να μη χρησιμοποιεί την πιστοποίηση / καταχώρησή του, με τέτοιο τρόπο ώστε να φέρνει την TOTAL CERT σε ανυπόληπτη θέση και να μην κάνει οποιαδήποτε δήλωση, που αφορά την πιστοποίηση / καταχώρησή του, την οποία η TOTAL CERT μπορεί να εκλάβει ως παραπλανητική ή χωρίς έγκριση. - Με την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησής του / καταχώρησής του, να σταματήσει από εκεί και ύστερα τη χρήση οποιουδήποτε υλικού (π.χ. διαφημιστικού, κ.λπ.), που περιέχει οποιαδήποτε σχετική αναφορά, και να επιστρέψει οποιαδήποτε έγγραφα πιστοποίησης / καταχώρησης, όπως απαιτείται από την TOTAL CERT. - Να τροποποιεί κατάλληλα οποιοδήποτε διαφημιστικό υλικό στο οποίο γίνεται αναφορά στο πεδίο εφαρμογής της Πιστοποίησής του, εφόσον υπάρξει περιορισμός του πεδίου εφαρμογής. - Να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση / καταχώρηση μόνο για να υποδεικνύει είναι σε συμμόρφωση με τα καθορισμένα πρότυπα ή με άλλα τυποποιητικά έγγραφα και να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίηση / καταχώρησή του για να υποδηλώσει ότι η υπηρεσία είναι εγκεκριμένη από το φορέα πιστοποίησης / καταχώρησης. - Να εξασφαλίζει ότι κανένα έγγραφο, καμία ένδειξη ή αναφορά πιστοποίησης / καταχώρησης ή κανένα μέρος αυτών δεν χρησιμοποιείται με παραπλανητικό τρόπο.

	- Να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της TOTAL CERT όταν αναφέρεται στην πιστοποίηση / καταχώρησή του στα μέσα επικοινωνίας όπως σε έγγραφα, φυλλάδια και διαφημίσεις.
5.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ
	Ο πελάτης συμπληρώνει την «Αίτηση προς Αξιολόγηση» η οποία εξετάζεται από την TOTAL CERT και ετοιμάζεται η προσφορά, η οποία στέλνεται στον πελάτη με λεπτομέρειες για την διαδικασία επιθεώρησης της TOTAL CERT και τους οικονομικούς όρους. Ο πελάτης αποδέχεται την προσφορά και τους παρόντες κανόνες, υπογράφοντας και επιστρέφοντάς τους. Σ' αυτή την φάση το συγκεκριμένο έργο θα ανατεθεί σε έναν Επικεφαλής Ελεγκτή, εγγεγραμμένο στη λίστα των επιθεωρητών της TOTAL CERT.
6.	ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ
	Η Επιθεώρηση περιγράφεται παρακάτω: Η αίτηση παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό σας, ώστε να μπορέσουμε να καθορίσουμε με ακρίβεια το πεδίο πιστοποίησης και τη διάρκεια αξιολόγησης. Η Αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης, γίνεται από επιθεωρητές ή και από επιθεωρητές με παρουσία εμπειρογνομόνων της TOTAL CERT οι οποίοι καλύπτουν την επάρκεια σε σχέση με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του προτύπου που επιλέξατε. Αυτό αποτελείται από δύο υποχρεωτικές επισκέψεις που αποτελούν την αρχική πιστοποίηση. Η αρχική αξιολόγηση διενεργείται σε δύο στάδια. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΔΙΟ 1 Ο σκοπός της επιθεώρησης κατά το Στάδιο 1 είναι να επιβεβαιωθεί από την TOTAL CERT ότι ο Οργανισμός είναι έτοιμος για πλήρη αξιολόγηση. Κατά την διάρκεια του Σταδίου 1 ο επιθεωρητής της TOTAL CERT: - επιβεβαιώνει ότι το σύστημα διαχείρισης συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου - επιβεβαιώνει το βαθμό εφαρμογής του στον Οργανισμό - επιβεβαιώνει το αντικείμενο της πιστοποίησης - ελέγχει τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία συντάσσει έκθεση επιθεώρησης όπου αναφέρει τυχόν μη συμμορφώσεις ή δυνατότητες βελτίωσης και συμφωνεί με την Διοίκηση τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν καταρτίζει πρόγραμμα επιθεώρησης για το Στάδιο 2 της αξιολόγησης και επιβεβαιώνει την ημερομηνία διενέργειας της. ΣΤΑΔΙΟ 2 Ο σκοπός της επιθεώρησης κατά το Στάδιο 2 είναι να επιβεβαιωθεί ότι το σύστημα διαχείρισης εφαρμόζεται και συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις του προτύπου. Κατά την διάρκεια του Σταδίου 2 ο επιθεωρητής της TOTAL CERT: - διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους των διεργασιών και των δραστηριοτήτων που ορίζονται στο πεδίο της πιστοποίησης - τεκμηριώνει την συμμόρφωση του διαχειριστικού συστήματος με το πρότυπο χρησιμοποιώντας αντικειμενικά στοιχεία - Αναφέρει και καταγράφει τυχόν μη συμμορφώσεις ή ευκαιρίες βελτίωσης - καταρτίζει πρόγραμμα επιτήρησης και συμφωνεί την ημερομηνία για την πρώτη ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης Εάν ο αξιολογητής εντοπίσει τυχόν σημαντικές αποκλίσεις και μη συμμορφώσεις, το Πιστοποιητικό δεν μπορεί να εκδοθεί μέχρις ότου ληφθούν διορθωτικά μέτρα που θα άρουν τις μη συμμορφώσεις. Οι απαιτήσεις διαπίστευσης ορίζουν ότι εάν η άρση των μη συμμορφώσεων δεν ολοκληρωθεί εντός 6 μηνών, η πιστοποίηση δεν μπορεί να προταθεί χωρίς περαιτέρω αξιολόγηση του Σταδίου 2.
7.	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Μετά από την ολοκλήρωση της επιθεώρησης του Σταδίου 2, ο επιθεωρητής παραδίδει στην TOTAL CERT τα έγγραφα της επιθεώρησης και την αναφορά του και την σύσταση ή μη της Πιστοποίησης. Ο Τεχνικός διευθυντής ανασκοπεί την αναφορά και αν δεν υπάρξουν παρατηρήσεις εγκρίνει την Πιστοποίηση και εκδίδει το Πιστοποιητικό του πελάτη. Στις περιπτώσεις που ο Τεχνικός Διευθυντής δεν αποδέχεται τεκμηριωμένα τη Σύσταση του Επικεφαλής επιθεωρητή, η Πιστοποίηση δεν εγκρίνεται. Σε αυτές τις περιπτώσεις για την πιστοποίηση του πελάτη θα πρέπει να διενεργηθεί επανεπιθεώρηση. Σε περίπτωση που ο Τεχνικός Διευθυντής συμμετέχει στην επιθεώρηση την απόφαση για την έγκριση ή μη της πιστοποίησης την παίρνει επιθεωρητής ο οποίος δεν συμμετέχει στην επιθεώρηση και έχει την επάρκεια.

9. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ

Μετά τη έκδοση του Πιστοποιητικού ο πελάτης έχει το δικαίωμα να δημοσιεύσει την Πιστοποίηση και να τοποθετήσει το λογότυπο στα επιστολόχαρτα του και σε όποιο άλλο υλικό προώθησης πωλήσεων. Το λογότυπο δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί με τρόπο που να μπορεί να ερμηνευθεί ότι υποδηλώνει συμμόρφωση προϊόντος. Ιδιαίτερως δε δεν μπορεί το λογότυπο να χρησιμοποιηθεί από εργαστήρια σε αναφορές ελέγχων, επιθεωρήσεων ή διακριβώσεων.

Η χρήση του λογότυπου πρέπει να διέπεται από τους ακόλουθους όρους:

1. Να αναγράφεται το ακριβές πρότυπο
2. Ο αριθμός του Πιστοποιητικού πρέπει να βρίσκεται κάτω από το πλαίσιο μαζί με την αναφορά "Αρ. Πιστοποιητικού".
3. Τα σήματα μπορούν να αναπαραχθούν μόνο σε ένα χρώμα το οποίο πρέπει να είναι το κυρίαρχο χρώμα του εγγράφου ή σε περίπτωση τυπωμένης επωνυμίας του βασικού χρώματός της.
4. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν σήματα ανάγλυφα από ανατύπωση ή σφραγίδες. Τα σήματα μπορούν να παραχθούν και σαν υδατόσημα.
5. Η ηλεκτρονική αναπαραγωγή των σημάτων επιτρέπεται εφόσον ο αριθμός του Πιστοποιητικού έχει τυπωθεί σύμφωνα με τους παραπάνω κανονισμούς και το σήμα έχει αναπαραχθεί έτσι ώστε να αποφευχθούν, αλλοιώσεις ή παραμόρφωση του γραφήματος.
6. Σε περιπτώσεις που το σήμα πιστοποίησης τυπώνεται σε επιστολόχαρτα διαστάσεων όχι μεγαλύτερα του A4 δεν μπορεί να εκτυπωθεί σε μέγεθος μεγαλύτερο των 30 mm ύψους. Σε μεγαλύτερα επιστολόχαρτα το σήμα πιστοποίησης μπορεί να μεγαλώσει αναλογικά. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις (αίτια κοστολόγησης ή περιορισμός χώρου), τα σήματα μπορούν να αναπαράγονται με μειωμένο ύψος, ωστόσο ανεξαρτήτως του ύψους της αναπαραγωγής, το σήμα πρέπει να είναι ευανάγνωστο.
7. Οι ίδιοι περιορισμοί ισχύουν επίσης σε διαφημιστικά προϊόντα

Το πιστοποιητικό που χορηγείται στον πελάτη θα πρέπει να διατηρείται σε τέτοια κατάσταση ώστε να είναι ευανάγνωστο και χωρίς αλλοιώσεις

10. ΑΝΑΣΤΟΛΗ & ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Μετά από μια επιτυχή επιθεώρηση και κατά τη διάρκεια ισχύος της Πιστοποίησης του πελάτη, το Πιστοποιητικό μπορεί να ανασταλεί ή να αποσυρθεί ή να περιορισθεί το πεδίο εφαρμογής του, ως ακολούθως:

Αναστολή

Ως αποτέλεσμα συνεχούς κακής χρήσης του πιστοποιητικού και του λογότυπου
Παραβίαση της προσφοράς
Κατόπιν αιτήσεως του ίδιου του πελάτη

Απόσυρση / Περιορισμός πεδίου εφαρμογής

- ⇒ Μη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις / χρονοδιαγράμματα που ορίστηκαν από την TOTAL CERT μετά την αναστολή του Πιστοποιητικού
- ⇒ Μη δυνατότητα ενός πελάτη να ανταποκριθεί στις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την TOTAL CERT όπως ορίζεται στην παράγραφο 15 των όρων.
- ⇒ Αλλαγές οι οποίες επιβάλλουν τον περιορισμό του πεδίου εφαρμογής

11. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν συμφωνεί με τα αποτελέσματα της έκθεσης επιθεώρησης μπορεί να κάνει Προσφυγή στον Τεχνικό Διευθυντή της TOTAL CERT. Ο πελάτης θα πρέπει να υποστηρίξει τον λόγο της προσφυγής με αντικειμενικές αποδείξεις. Όλες οι προσφυγές παρουσιάζονται στο Συλλογικό όργανο του φορέα. Το Συλλογικό όργανο του φορέα ελέγχει τα αποδεικτικά στοιχεία του πελάτη και τον αντίστοιχο Επιθεωρητή. Σε περιπτώσεις που κριθεί απαραίτητο καλείται ο πελάτης σε συνάντηση. Η απόφαση του Συλλογικού οργάνου του φορέα είναι τελική και δεσμευτική για τον πελάτη και την TOTAL CERT. Καμία περαιτέρω απαίτηση / διεκδίκηση δεν επιτρέπεται από τους εμπλεκόμενους. Επίσης δεν επιτρέπεται η

	διεκδίκηση αποζημιώσεων από τους εμπλεκόμενους.
12.	ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ TOTAL CERT
	Αν ένας πελάτης έχει παράπονα σχετικά με την συμπεριφορά κάποιου Επιθεωρητή της TOTAL CERT τότε πρέπει να γνωστοποιείται γραπτώς στον Τεχνικό Διευθυντή της TOTAL CERT. Αν το παράπονο εμπλέκει τον Τεχνικό Διευθυντή τότε το παράπονο πρέπει να απευθύνεται στην Διοίκηση της TOTAL CERT.
13.	ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ TOTAL CERT
	Απαιτείται από όλους τους πελάτες να διατηρούν αρχείο με όλα τα Παράπονα των Πελατών τους. Το αρχείο αυτό πρέπει να είναι διαθέσιμο για ανασκόπηση κατά την διάρκεια όλων των επισκέψεων της TOTAL CERT.
14.	ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ TOTAL CERT ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ
	Στις περιπτώσεις που γίνουν κατευθείαν παράπονα στην TOTAL CERT από τρίτους σχετικά με τις υπηρεσίες των πελατών της αυτά θα διερευνηθούν. Σε διαφορετική περίπτωση, και εφόσον κριθεί απαραίτητο, απαιτείται έκτακτη επίσκεψη στον πελάτη η οποία χρεώνεται.
15.	ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
	Η πληρωμή πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους όρους της προσφοράς και το αργότερο εντός 30 ημερών από την έκδοση του τιμολογίου και αποτελεί προϋπόθεση για την έκδοση του Πιστοποιητικού.
16.	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ
	Ο πελάτης θα αποζημιώσει πλήρως την TOTAL CERT για κάθε απώλεια που η TOTAL CERT θα υποστεί και / ή κάθε απαίτηση κατά της εκ μέρους τρίτων, που μπορεί να προκύψει από κακή χρήση του Πιστοποιητικού Εγγραφής του που εκδόθηκε από την TOTAL CERT
17.	ΟΡΙΑ ΕΥΘΥΝΗΣ
	Οποιοσδήποτε απαιτήσεις, απώλειες, ζημιές ή έξοδα τυχόν προκύπτουν, η ευθύνη της TOTAL CERT στον πελάτη δεν θα ξεπεράσει σε καμία περίπτωση το (συνολικό) ποσό που έχει πληρώσει ο πελάτης. Σε καμία περίπτωση η TOTAL CERT δεν θα είναι υπεύθυνη για παρεπόμενες απώλειες.
18.	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
	Η διάρκεια ισχύος του παρόντος κανονισμού είναι τριετής ή για όσο διάστημα είναι σε ισχύ η πιστοποίηση / καταχώρησης της εταιρείας από την TOTAL CERT
20.	ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
	Το Ελληνικό Δίκαιο ορίζεται ως το εφαρμοστέο δίκαιο της σύμβasεως αυτής. Το κύρος και η ερμηνεία της σύμβασης καθώς και οι νόμιμες σχέσεις που συνδέουν τους συμβαλλομένους θα διέπονται από τους Ελληνικούς Νόμους. Οποιαδήποτε μελλοντική διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, απορρέουσα από την εκτέλεση, ερμηνεία ή καταγγελία της παρούσας σύμβασης, θα πρέπει να επιλύεται συμβιβαστικά από τους συμβαλλομένους, οι οποίοι αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν όλες τις απαραίτητες προσπάθειες για την φιλική διευθέτησή της μέσα σε πλαίσιο καλής πίστης. Παρ' όλα αυτά, εάν κάποια διαφορά θα πρέπει τελικά να επιλυθεί δικαστικά, αυτό θα γίνεται αποκλειστικά από τα Δικαστήρια της Κοζάνης, τα οποία ορίζονται με το παρόν από τους συμβαλλόμενους ως αποκλειστικά αρμόδια κατά τόπο και καθ' ύλη, με δικαιοδοσία να επιληφθούν της ένδικης διαφοράς.

Για την Εταιρεία

Για το Φορέα Πιστοποίησης